

### 3) Opći uvjeti poslovanja sa računima i paketima-v.1.6

**Uvodne odredbe:** Ove odredbe se primjenjuju u poslovanju sa računima i debitnim platnim karticama vezanim za račune, te paketima. Općim uvjetima se utvrđuje minimum uvjeta pod kojim Banka odobrava korištenje platnih kartica u poslovanju sa fizičkim licima kao korisnicima.

**Korisnik** je svako poslovno sposobno fizičko lice koje stupa u poslovni odnos sa Bankom radi korištenja bankarskih usluga, a koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti.

**Račun** (tekući i devizni račun) klijent može ugovoriti u domaćoj i stranoj valuti za primanje redovnih mjesečnih primanja i /ili neredovnih primanja, te obavljanje platnih transakcija u zemlji i inozemstvu.

**Paket računa** je skup bankarskih i nebankarskih proizvoda za čije korištenje vlasnik plaća jedinstvenu naknadu.

**Kartična organizacija** je MasterCard International i/ili Visa International.

**Platna kartica** je pravo kojim Banka ovlašćuje Korisnika da putem kartične plastike raspoložbe sredstvima na računu u Bosni i Hercegovini i inostranstvu, na način i pod uvjetima koji se definišu ugovorom.

**Kartična plastika** je sredstvo kojim se realizira pravo iz platne kartice, koju Banka izrađuje u skladu sa standardima kartičnih organizacija i ista je vlasništvo Banke. Kartična plastika se izdaje na određeni rok koji se navodi na kartičnoj plastici.

**Period važenja kartične plastike** utisnut je na samoj plastici i važi do posljednjeg kalendarskog dana u mjesecu označenom na kartici. Nakon svakog isteka roka važenja Korisniku koji se pridržava svih ugovorenih obaveza, period važenja se obnavlja na isti period. Prilikom obnavljanja perioda važenja, Banka može smanjiti iznos limita u slučajevima pogoršanja kreditne sposobnosti Korisnika, te ukoliko je Korisnik u prethodnom periodu važenja vršio povlačenja sredstava u ukupnom iznosu od 50% ili manje od odobrenog limita. Ukoliko Korisnik ne želi da mu se platna kartica ponovo izda, dužan je o tome, pisanim putem obavijestiti Banku, najmanje 60 dana prije isteka roka važenja kartice. U tom slučaju Korisnik se obavezuje da izmiri sve obaveze nastale korištenjem kartice.

**Platne transakcije** su transakcije plaćanja roba i usluga i podizanje gotovine.

**Debitna kartica** je platna kartica na osnovu koje se otvara tekući račun Korisnika, a koju može koristiti za plaćanje roba i usluga do visine raspoloživih sredstava na računu. Svako plaćanje/podizanje gotovine debitnom karticom, podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa na računu.

**Limit** je maksimalno dozvoljeno prekoračenje, koji Banka odobri po kartičnom računu. Kod debitne kartice limit se odobrava na period od 6 (šest) mjeseci, računajući od dana zaključivanja ugovora, sa automatskim obnavljanjem na daljnjih šest mjeseci, ukoliko su na dan obnavljanja ispunjeni kumulativno sljedeći uvjeti:

- ukoliko je korisnik računa preko računa otvorenog u Banci primio najmanje jedno redovno mjesečno primanje u posljednja 3 mjeseca ili ukoliko je korisnik računa uplatio minimalno jednu uplatu u posljednja 3 mjeseca,
- ukoliko je račun u pozitivnom saldu ili dozvoljenom prekoračenju (uz jedan od prethodna dva uvjeta za uplatu) pri čemu se toleriše nedozvoljeno prekoračenje do maksimalno 70,00 KM.
- da je u posljednjih dvanaest mjeseci koristio bar jedan dan prekoračenje.

**PIN** - tajni lični identifikacioni broj Korisnika kartice koji služi za identifikaciju krajnjeg Korisnika na bankomatu ili POS-u.

Za klijente sa ugovorom o radu na određeno vrijeme može se odobriti dozvoljeno prekoračenje bez automatske obnove sa rokom trajanja limita minimalno dva mjeseca kraćim od roka isteka ugovora o radu, a najduže 6 mjeseci.

**Dodatni korisnici** su lica određena od strane osnovnog Korisnika koja mogu koristiti platnu karticu. Na zahtjev Korisnika mogu se izdati najviše 2 (dvije) dodatne kartice. Korisnik odgovara

za svaku dodatnu i snosi sve troškove nastale korištenjem dodatnih kartica. Svaka izdana kartica (osnovna ili dodatna) glasi na ime i nije prenosiva.

**Kamate:**

Za obračun kamata po platnim računima i prekoračenju primjenjuje se fiksna nominalna kamatna stopa određena važećim tarifnikom Banke. Obračun kamate se vrši na dnevnom nivou i pripisuje mjesečno saldu računa. Metoda obračuna kamate je prosta tj. proporcionalna metoda. U slučaju kašnjenja obračunava se i naplaćuje zatezna kamata u visini zakonske zatezne kamate.

**Izvod o stanju po kartičnom računu:** Banka jedanput mjesečno, na kraju svakog obračunskog perioda, bez naknade, putem izvoda, koji se dostavlja elektronskim putem na adresu koju je odredio Korisnik, a u nedostatku elektronske adrese Korisnik izvod može preuzeti u poslovnici Banke.

Banka dostavlja Korisniku Izvod o ostvarenim transakcijama učinjenim osnovnom i dodatnim karticama u prethodnom mjesecu, obavezama koje su nastale njenim korištenjem i o datumu kada će tekući račun Korisnika kartice biti zadužen za iznos preostalog duga.

**Blokada kartice:** Banka može blokirati karticu (osnovnu i dodatne), bez prethodnog obavještenja Korisnika ukoliko se kartice koriste protivno odredbama ugovora ili nisu osigurana sredstva za izmirivanje obaveza nastalih korištenjem kartica.

**Rizik dostavljanja kartica i osobnog identifikacionog broja (PIN):** Banka snosi rizik u vezi dostavljanja kartica i PIN-a, a nakon prijema istih rizik preuzima Korisnik.

**Osiguranje platnih kartica:** Korisnik može biti i Korisnik osiguranja od rizika zavisno od vrste proizvoda za koji se Korisnik odluči koristiti. Osiguranje obuhvata osiguranje od rizika smrti do iznosa iskorištenog dijela limita i produženu garanciju za kupljene proizvode plaćene karticom nakon isteka važenja garancije za kupljeni proizvod, u visini stvarno pretrpljene štete uslijed gubitka, krađe ili slučajnog oštećenja, uz ograničenje iznosa po štetnom događaju za obračunski period 12 mjeseci ili ograničenje ukupnog iznosa u obračunskom periodu 12 mjeseci. Polise osiguranja su cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa vinkulirane u korist Banke.

**Reklamacije:** U roku od 30 dana od datuma izdanog izvoda isti se može reklamirati putem obrasca za reklamacije koji Korisnik može preuzeti i predati u najbližoj poslovnici. Banka ne snosi odgovornost za štete nastale upotrebom kartice, koje nastaju kao rezultat okolnosti na koje Banka nije i ne može uticati, kao što je odbijanje ili neispravno izvršavanje autorizacije uslijed greške u sistemu obrade pri centru za autorizaciju ili telekomunikacijskih linija, nestanak električne energije, kvara bankomata itd. Banka ne snosi odgovornost ukoliko trgovac iz bilo kojih razloga nije htio da prihvati karticu. Banka ne odgovara za eventualne sporove povodom kvalitativnih i kvantitativnih nedostataka robe i usluga plaćenih karticom. Reklamacija troška plaćenog karticom ne oslobađa Korisnika od obaveze plaćanja tog troška, ali Korisnik ima pravo na povrat ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana. Izvršena ispravka će biti vidljiva na sljedećem Izvodu. U slučaju neopravdanosti reklamacije Banka će dati obrazloženje i navesti razloge odbijanja reklamacije.

**Sigurno korištenje platnih kartica:** Radi sigurnog korištenja kartice Korisnik je dužan pridržavati se ovih pravila: čuvati karticu i držati je u vidokrugu pri svakom obavljanju transakcije; ne davati broj na kartici drugim licima; ne dopustiti drugim licima da koristi karticu i PIN; ne zapisivati PIN, a obavijest o PIN-u uništiti; pri unosu PIN-a stati blizu bankomata i zaštititi rukom tipkovnicu; ukoliko se uoči nešto sumnjivo na samom bankomatu (dodatno instaliranu opremu, sumnjivo ponašanje osoba u blizini) ne koristiti taj bankomat; ukoliko bankomat ne vrati karticu, odmah Banci prijaviti gubitak kartice; potvrdu o transakciji čuvati za vlastitu evidenciju, a prije bacanja je pocijepati da ne bude čitljiva; pregledati mjesečni izvod; u slučaju elektronske trgovine tražiti

od prodajnog mjesta da potvrdi cjelokupni iznos transakcije koji će teretiti karticu, uključujući dodatne naknade, poštarine i sl; osigurati da elektronski uređaj Korisnika ima instaliran najnoviji antivirusni software; kupovati na poznatim i sigurnim web stranicama; ignorirati e-mail poruke u kojima se traže lični podaci, šifre, PIN i sl.; uvijek isprintati svoju narudžbu, uvjete kupovine/povrata robe/isporuke, te adresu i telefonski broj prodajnog mjesta.

**Način postupanja i odgovornost u slučaju neovlaštenog korištenja podataka sa platne kartice, krađe ili gubitka kartice:** Ukoliko je kartica ili dodatna kartica izgubljena, ukradena, oštećena ili je neovlaštena osoba saznala PIN ili broj kartice, Korisnik je dužan o tome odmah obavijestiti Banku na telefon +387(0) 33 866 666, koji su dostupni 24 sata svakog dana. Banka će bez odlaganja izvršiti blokadu kartice. Usmenu prijavu Korisnik treba u najkraćem roku potvrditi i pismenom izjavom, uz koju će dostaviti i potrebnu dokumentaciju. Do momenta prijave Banka ne snosi odgovornost za neovlašteno korištenje kartice, a nakon prijave Banka je odgovorna samo za iznose koji su utrošeni preko uređaja koji zahtijevaju elektronsku autorizaciju. Ukoliko Korisnik nakon prijave pronađe karticu više je ne smije koristiti, već će je vratiti Banci. Po prijemu pisane izjave o gubitku ili krađi kartice Banka će Korisniku izdati novu karticu, čiji trošak izdavanja snosi Korisnik. Prijavu ukradene kartice Korisnik je dužan prijaviti i policijskoj stanici.

**Pravo na odustanak od ugovora:** Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora. Korisnik je dužan da o namjeri odustanka obavijesti Banku u pisanoj formi, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od ugovora. U slučaju da je Korisnik prije odustanka počeo koristiti sredstva, obavezan je u roku od 30 dana od dana odustanka vratiti Banci iskorištena sredstva uz ugovorenu kamatu. U ovom slučaju Korisnika ne obavezuju sporedni ugovori, osim ako je počeo koristiti predmetnu uslugu. U zahtjevu za odustanak mora izričito biti navedeno i odustajanje od sporedne usluge. U ovom slučaju Banka ima pravo na naplatu obračunate naknade za pristup i korištenje Paketa kao i druge naknade za proizvode i usluge iz Paketa, koje su stvarni trošak Banke.

**Važenje ugovora:** Ugovori o korištenju paketa proizvoda i usluga zaključuju se na neodređeno vrijeme, a platne kartice kao posebni proizvodi ili kao proizvodi unutar paketa vrijede u periodu važenja kako je navedenu uz svaku platnu karticu, sa mogućnošću automatskog produženja.

**Pravo na raskid/otkaz ugovora:** Svaka ugovorna strana može otkazati ugovor, bez obaveze obrazloženja razloga za otkaz, uz otkazni rok od 8 dana za ugovor o računima, odnosno uz otkazni rok od 30 dana za ugovor o paketu, u kojem slučaju je svaka strana dužna ispuniti sve do tada nastale obaveze. Raskid se vrši u pisanoj formi. U slučaju raskida istovremeno dospjevaju sve obaveze za plaćanje, kao i obaveza vraćanja Banci svih izdatih platnih kartica i token-a ukoliko su izdati Korisniku.

**Posljedice neizmirenja obaveza:** Svako ponašanje Korisnika suprotno od ugovorenog predstavlja kršenje Ugovora i ovlašćuje Banku da jednostrano, pisanim putem, raskine ugovor bez primjene otkaznog roka, što za posljedicu ima dospijeće svih obaveza za plaćanje odmah, pri čemu dospjele obaveze čine iznos naknade, a u slučaju dozvoljenog prekoračenja, iskorišteni dio prekoračenja uvećan za kamatu, odnosno Banka može zahtijevati zakonsku zateznu kamatu od dana utuženja pa do konačne isplate, uvećano za troškove postupka. Banka može u postupku naplate svojih potraživanja angažirati treća lica što za posljedicu ima i dodatne troškove postupka za Korisnika.

**Neaktivni računi:** Neaktivnim računom smatra se račun na kojem nije bilo aktivnosti deponiranja ili povlačenja sredstava sa računa, urađenih ili zadanih od strane vlasnika, zakonskog zastupnika i druge ovlaštene osobe u periodu od 12 mjeseci od dana zadnje aktivnosti odnosno 12 mjeseci

nakon isteka ugovorenog roka ili ugovorenog odnosa. Neaktivni račun se ponovo aktivira radnjom Korisnika koje imaju za posljedicu deponiranja ili povlačenje sredstava sa računa. Banka je dužna izvršiti ponovnu provjeru identiteta Korisnika u slučaju aktiviranja računa, a klijent je dužan priložiti potrebnu dokumentaciju kao da otvara račun sukladno standardima sprječavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti. Banka obračunava kamatu na neaktivne račune kao kamatu za aktivne račune, te naplaćuje mjesečnu naknadu za održavanje neaktivnih računa. Stavljanjem računa u status neaktivni gase se i druge usluge koje su vezane za račun, npr. usluga sms.

Banka će obavljati zatvaranje neaktivnih računa sa stanjem na računu u iznosu manje ili jednako +20,00KM/-20,00 KM minimalno jednom godišnje. Ukoliko vlasnik računa naknadno traži isplatu sredstva koje je imao na računu Banka će isplatiti ista sredstva na račun klijenta u Banci.

Banka neće zatvarati sljedeće račune:

- Račune koji su u pravnom postupku (naplata prisilnim putem ili blokada)
- Račune koji imaju nezavršene transakcije kao što su neautorizirane transakcije, transakcije na čekanju, rezervacije za transakcije napravljene karticama, a nisu proknjižene
- Račune koji su u vrijeme dok su bili neaktivni korišteni za bezgotovinske transakcije
- Račune koji su vezani za bilo koje druge račune u banci
- Žiro račune za primanje stare devizne štednje

**Radnje koje prethode zaključenju ugovora:** U pregovaračkoj fazi Korisnik aktivno učestvuje i posredstvom standardnih informacionih listova se upoznaje sa svim bitnim elementima ugovora, kao i sa općim uvjetima. U toku pregovaračkog postupka sva potrebna dodatna obavještenja i obrazloženja može dobiti od uposlenika Banke kao i nacrt ugovora po pismenom zahtjevu. Potpisom ugovora Korisnik potvrđuje da su mu prije zaključenja ugovora uručeni i informacioni list i opći uvjeti korištenja platnih kartica i paketa računa, da je upoznat sa sadržajem kao i sa načinom izmjene i da je saglasan sa primjenom istih na ugovor.

**Ostale odredbe:** Ovi opšti uslovi su sastavni dio ugovora kojeg zaključuje Banka i klijent, kao i sve naknadne promjene opštih uslova, koji su dostupni u poslovnim prostorijama i na web stranici Banke.